ИННОВАЦИИ В КОНКУРЕНТНОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Солиева Г. А.
PhD, доцент
Наманганский государственный технический университет
https://doi.org/10.5281/zenodo.15469571

Аннотация. *В статье рассматривается роль инноваций в конкурентноспособности предприятий в сфере услуг, их цифровизации, развитии искусственного интеллекта для повышения качества обслуживания и повышения эффективности инновационного управления хозяйствующими субъектами.*

Аннотация. *Maqolada innovatsiyalarning xizmat ko‘rsatish sohasidagi korxonalarning raqobatbardoshligi, ularni raqamlashtirish, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish uchun sun’iy intellektni rivojlantirishdagi va tadbirkorlik sub’ektlarini innovatsion boshqarish samaradorligini oshirishdagi o‘rni yoritilgan.*

Annotation*.The article examines the role of innovation in the competitiveness of enterprises in the service sector, their digitalization, the development of artificial intelligence to improve the quality of service and increase the efficiency of innovative management of business entities.*

Ключевые слова: *инновация, цифровизация, конкурентноспособность, искусственный интеллект, инновационное управление.*

Kalit so’zlar: *innovatsiya, raqamlashtirish, raqobatbardoshlik, sun’iy intellekt, innovatsion boshqarish.*

Keywords: *innovation, digitalization, competitiveness, artificial intelligence, innovation management.*

Инновационная деятельность является одним из важных методов удовлетворения потребностей производства и других отраслей человеческой деятельности. Оно осуществляется путем обновления качественных показателей используемых продуктов, средств и методов деятельности.

Инновация – это процесс управления развитием существующих систем, в котором инновационный продукт доводится до стадии практического применения и обеспечивает рыночный успех.

Инновации по своей сути – это применение науки в производстве товаров и услуг, широкое их внедрение в виде новых производственных организационно-экономических, управленческих и социальных технологий. Поэтому инновационная экономика – это экономика знаний, т. е., такой тип экономики, где создаются, распространяются и используются знания для обеспечения непрерывного роста конкурентоспособности, а инновационные процессы становятся ключевой движущей силой развития.[1]

В научный оборот понятие «инновация» было введено в 1911г. Йозефом Шумпетером в работе «Теория экономического развития». Шумпетер как один из

основоположников инновационного менеджмента выделял следующие пять типичных инновационных изменений:

1)использование новой техники, новых технологических процессов или нового рыночного обеспечения производства (последнее относится к сфере торговли и маркетинга);

2)внедрение продукции с новыми свойствами;

3)использование нового сырья;

4)изменения в организации производства и его материально-технического обеспечения;

5)появление новых рынков сбыта.

У истоков системного подхода к определению инноваций стоял Й.Шумпетер, трактовавший инновацию как новую научно-организационную комбинацию производственных факторов, мотивированную предпринимательским духом. Во внутренней логике нововведений–новый момент динамизации экономического развития.

Представители процессного подхода − Б.Твисс, Ф.Никсон, Б.Санто. Б. Твисс определяет инновацию как процесс, в котором изобретение или идея приобретает экономическое содержание.

Ф.Никсон считает, что инновация – это совокупность технических, производственных и коммерческих мероприятий,приводящих к появлению на рынке новых и улучшенных промышленных процессов и оборудования.

По мнению Б.Санто, инновация – это такой общественно-технико-экономический процесс, который через практическое использование идей и изобретений приводит к созданию лучших по своим свойствам изделий, технологий, и, в случае, если инновация ориентирована на экономическую выгоду, прибыль, ее появление на рынке может принести добавочный доход.

Инновация характеризуется такими родственными терминами, как инновационный процесс, инновационная деятельность, инновационный потенциал и потенциал инновации.

Инновационный процесс рассматривается как процесс прохождения новшеством цикла «исследование–производство–потребление».

Сфере услуг в современном мире придается большое значение, т.к. в отдельных странах сфера слуг в ВВП занимает более 50%. Кроме того, есть страны, где отмечается развитие определенных отраслей сферы услуг, с уникальными природными ресурсами, где есть памятники мировой культуры. В этих странах транспорт, финансовая и кредитная системы и сектор туризма играют важную роль в формировании и развитии экономики. Следует отметить страны с высокой долей услуг в ВВП страны: США – 77%, Великобритания – 71%, Франция, Канада и Япония – 70%, а также Испания, Италия, Бразилия, Германия, Мексика, Таиланд, Иран, Турция, Россия, Китай и Египет где доля сферы услуг ВВП занимает от 50 до 69%. Доля занятых в сфере услуг в мире ежегодно увеличивается и в таких странах как Великобритания, Канада, США, Австралия, Аргентина, Франция, Испания составляет свыше 75%. Цифровизация экономики становиться в современном мире мощным драйвером развития сферы услуг, которая оказывает положительное влияние на развитие экономики. [2]

Качество обслуживания клиента всегда должно быть в центре внимания любого бизнеса. Удовлетворение запросов уже имеющихся клиентов приносит бизнесу гораздо большую отдачу, чем постоянный поиск новых покупателей. Непрерывное развитие технологий дает компаниям дополнительные инструменты и ресурсы для взаимодействия с клиентами, улучшает работу и делает результат более качественным

В мире в целях совершенствования(разработки) эффективных организационно-экономических механизмов инновационного развития сферы услуг на приоритетном уровне рассматриваются исследования в таких направлениях, как цифровизация и развитие технологий искусственного интеллекта, рациональная организация производства и повышение производительности труда в соответствие с клиентоориентированным подходом. В связи с этим все большее значение приобретают исследования на тему углубления социальной направленности отрасли, расширения вида экологических услуг, организации цифровизации и искусственных технологий для повышения качества обслуживания, повышения эффективности инновационного управления хозяйствующими субъектами.[3]

Современный искусственный интеллект — это система, которая способна воспринимать свою среду и принимать меры, чтобы максимизировать шансы на успешное достижение своих целей, а также интерпретировать и анализировать данные таким образом, чтобы они обучались и адаптировались по мере развития.

По оценке конкурентоспособности стран, основная стратегия развития предприятия заключается в следующем. внедрение политики управления, основанную на следующих принципах:

- рациональное использование природных и климатических ресурсов;
- правильное использование накопленного богатства;
- активное привлечение инвестиций;
- поддержка инноваций.

Инновационное развитие представляет собой экономическую категорию, характеризующую социально-экономические отношения, направленные на повышение эффективности и конкурентоспособности на основе нововведений.

По оценкам экспертов, в развитых странах инновационное развитие характеризуется сильной направленностью, и около 27,0% исследовательских проектов реализуются с высокими экономическими результатами. В целом только 0,03% идей и 0,8% проектов, начиная со стадии завершенных НИОКР, имеют положительный финансовый результат. Изучение зарубежного опыта в области инновационного развития имеет большое практическое значение. Говоря о концепции способов развития инновационной деятельности, следует отметить, что метод - это способ теоретического исследования чего-либо или выполнения этого на практике. Учитывая, что метод - это совокупность действий, применяемых во время реализации деятельности, методы инновационного развития можно описать как систему действий, применяемых для практического осуществления инновационной деятельности.

В условиях трансформации экономики сфера услуг претерпевает серьёзные преобразования, которые проявляются в появлении новых не освоенных сегментов рынка, где предпринимательство, консолидируя капитал, диверсифицируя деятельность,

перестраивая бизнес-процессы на основе цифровых ресурсов становится драйвером инновационного развития сферы услуг.

Развитие предприятия сферы услуг требует системного подхода к социальному развитию. Вот некоторые шаги, которые следует рассмотреть:

1. Определение своей целевой аудитории.
2. Определение ценностного предложения.
3. Создание культуры обслуживания клиентов.
4. Разработка стратегии предоставления услуг.
5. Мониторинг и измерение эффективности.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Алимова М.Т. Основы инновационной деятельности: Учебное пособие / Самаркандский институт экономики и сервиса. Самарканд, Издательство ООО «STAP-SEL», 2022 – 494 стр.
2. Ф.Сафаров. Монография. Инновации в сфере услуг: ключ к эффективности и конкурентоспособности. Самаркандский институт экономики и сервиса: Самарканд. Издательство ООО”STAP-SEL”,2023-218стр.
3. Автореферат. Н.Рузиева. Совершенствование организационно-экономического механизма инновационного развития сферы услуг. Самарканд.2024г.
4. Э.Алиев. Инновационнная экономика. Учебное пособие.–Ташкент: Иктисодиёт, 2019.236стр.